

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI DALAM KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTERLINE LINTAS BOGOR**

**Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)**



**41116010030**

Dosen Pembimbing :



**Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**

	<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	--	---

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

**Judul Tugas Akhir** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN  
DI DALAM KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTERLINE  
LINTAS BOGOR

Disusun oleh :

**Nama** : Muhamad Fulti Nur Hamzah  
**NIM** : 41116010030  
**Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :


Tanggal : 8 September 2020

Mengetahui  
Pembimbing Tugas Akhir




**Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng.**

Ketua Penguji



**Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.**

Ketua Program Studi Teknik Sipil



**Acen Hidayat, S.T., M.T.**

**LEMBAR PERNYATAAN  
SIDANG SARJANA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Fulti Nur Hamzah  
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010030  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaannya saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 24 Agustus 2020

Yang memberikan pernyataan



**Muhamad Fulti Nur Hamzah  
(41116010030)**

**ABSTRAK**

Judul: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Dalam Kereta Rel Listrik (KRL) Commuterline Lintas Bogor, Nama: Muhamad Fulti Nur Hamzah, NIM: 41116010030, Dosen Pembimbing: Dr. Nunung Widyaningsih, Dipl.Eng.

Penelitian ini membahas kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) Commuterline lintas Bogor dengan faktor kemacetan yang tinggi di Jabodetabek dan untuk menjadikan sebagai transportasi utama dalam upaya mengurangi tingkat kepadatan kendaraan pribadi dan kemacetan yang terjadi, maka faktor pelayanan haruslah sangat diperhatikan dan ditingkatkan. Dalam penelitian ini dilakukan pengambilan sampel berjumlah 100 responden serta penelitian ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data, yang selanjutnya dilakukan analisa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), kemudian pengujian regresi linear sederhana serta dilakukan pengujian hipotesa dengan menggunakan metode *Chi-Square*. Dari hasil penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa rata – rata penilaian tingkat pelayanan di dalam Kereta Rel Listrik (KRL) Commuterline yaitu, (baik) dengan hasil rata – rata 4,14 dari skor tertinggi 5. Sedangkan rata – rata penilaian kepuasan pelanggan yaitu (puas) dengan hasil rata - rata 4,10 dari skor tertinggi 5.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kereta ReL Listrik (KRL) Commuterline, IPA

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**ABSTRACT**

*Title: Analysis of Customer Satisfaction Towards Services in (KRL) Commuterline Cross Bogor, Name: Muhamad Fulti Nur Hamzah, NIM: 41116010030, Supervisor: Dr. Nunung Widyaningsih, Dipl.Eng.*

*This research discusses about customer satisfaction towards services in (KRL) Commuterline Cross Bogor with high congestion factor in Jabodetabek and to make the main transportation an effort to reduce the density of private vehicles and congestion. that happens, the service factor must be very much considered and improved. In this research has 100 samples of respondent was taken and this tested the validity and reliability of the data, which was then analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method, then simple linear regression test also hypothesis test using the Chi-Square method. From the results of this reasech from the authors concluded that the average rating of the service level of the (KRL) Commuterline was (good) with an average result of 4.14 from the highest score of 5. While the average customer satisfaction assessment was (satisfied) with an average result of 4.10 from the highest score of 5.*

*Keywords: Customer Satisfaction, (KRL) Commuterline, IPA*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, karunia, taufik serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Comumuterline Rute ST. Tanah Abang - Bogor” ini dapat selesai dengan baik sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana. Dengan adanya Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai penelitian Tugas Akhir ini bagi penulis maupun pembaca.

Pada kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu atas terselesaikannya Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya kepada :

1. Allah SWT atas segala hidayah, rahmat, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua saya, serta Ibu saya, Almarhumah Tuti Krisnamurti Binti Abdul Muhiir, yang tidak berhenti mendukung saya berupa dukungan kasih sayang, perhatian, nasihat dan doa yang tulus yang sangat memotivasi saya. Serta dukungan moril maupun materil yang diberikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.

3. Ibu Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang telah memberikan kritik dan saran serta bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Acep Hidayat, Ir., M.T selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Ibu Reni Karno Kinasih S.T., M.T. Selaku Dosen Metodologi Penelitian Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercubuana Jakarta yang telah membantu penulis, memberikan kritik dan saran serta arahan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga besar dan sahabat-sahabat terdekat saya yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Serta terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, baik itu dari segi moril ataupun materil.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia konstruksi dan dunia pendidikan.

Jakarta, 27 Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-4
1.3 Rumusan Masalah.....	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-5
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Definisi Transportasi .....	II-1
2.1.1 Manfaat Transportasi .....	II-2
2.1.2 Moda Transportasi .....	II-4
2.2 Angkutan Umum .....	II-8
2.3 Perkeretaapian.....	II-9
2.4 Kereta Api.....	II-9
2.5 Kereta Api Rel Listrik .....	II-10
2.5.1 Prasarana Kereta <i>Commuter</i> Indonesia.....	II-11



2.5.2 Pengoperasian Kereta Rel Listrik (KRL) <i>Commuterline</i> .....	II-13
2.6 Kualitas Pelayanan .....	II-15
2.7 Standar Pelayanan Minimum .....	II-16
2.7.1 Standar Pelayanan Minimum di Perjalanan .....	II-16
2.7.2 Penentuan Atribut.....	II-20
2.8 Pelayanan Publik.....	II-20
2.9 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	II-22
2.10 Kepuasan Pelanggan .....	II-24
2.10.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-24
2.11 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-26
2.12 Program <i>Statistika Product and Service Solution</i> (SPSS) 23 .....	II-27
2.13 Uji Validitas .....	II-28
2.14 Uji Realibilitas .....	II-28
2.15 Uji Regresi Linier Sederhana.....	II-29
2.16 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-30
2.17 Uji <i>Chi-Square</i> .....	II-34
2.18 Kerangka Berpikir .....	II-37
2.19 Penelitian Terdahulu.....	II-38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2 Tahap Penelitian .....	III-2
3.3 Persiapan Survey .....	III-2
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	III-3
3.4.1 Data Primer.....	III-3
3.4.2 Data Sekunder.....	III-3

3.5 Teknik Pengolahan Data.....	III-3
3.6 Teknik Analisis Data .....	III-4
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1 Deskripsi Data .....	IV-1
4.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	IV-1
4.2.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	IV-1
4.2.2 Deskripsi Usia Responden.....	IV-2
4.2.3 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden .....	IV-3
4.2.4 Deskripsi Pekerjaan Responden .....	IV-4
4.2.5 Deskripsi Frekuensi Perjalanan Dalam 1 Minggu.....	IV-5
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	IV-6
4.4 Uji Validitas dan Realibilitas.....	IV-6
4.4.1 Uji Validitas.....	IV-6
4.4.2 Uji Realibilitas.....	IV-8
4.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	IV-10
4.5.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	IV-10
4.5.2 Perhitungan Rata-rata .....	IV-28
4.5.3 Analisis Tingkat Prioritas .....	IV-32
4.6 Uji Regresi Linier Sederhana.....	IV-36
4.7 Uji <i>Chi-Square</i> .....	IV-40
4.8 Hasil Analisis Data .....	IV-47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>V-1</b>
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran .....	V-1

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Pustaka 1</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Lampiran – 1</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rute Kereta Rel Listrik (KRL) <i>Commuter</i> Indonesia .....	II-13
Gambar 2.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-32
Gambar 2.3 Diagram Kerangka Berpikir .....	II-37
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	III-1
Gambar 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	IV-2
Gambar 4.2 Data Usia Responden .....	IV-2
Gambar 4.3 Data Pendidikan Terakhir Responden.....	IV-3
Gambar 4.4 Data Pekerjaan Responden.....	IV-4
Gambar 4.5 Data Frekuensi Perjalanan Dalam Satu Minggu .....	IV-5
Gambar 4.6 Grafik Penilaian Terhadap Tingkat Pelayanan dan Kepuasan.....	IV-31
Gambar 4.7 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	IV-33



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum .....	II-8
Tabel 2.2 Indikator Penilaian Reabilitas .....	II-29
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	II-38
Tabel 3.1 Skala Penilaian Pelayanan .....	III-5
Tabel 3.2 Skala Penilaian Kepuasan .....	III-5
Tabel 4.1 Uji Validitas Pelayanan di Dalam Kereta .....	III-7
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan di Dalam Kereta .....	IV-8
Tabel 4.3 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan Di Dalam Kereta .....	IV-9
Tabel 4.4 Uji Realibilitas Kepuasan Di Dalam Kereta .....	IV-10
Tabel 4.5 Penilaian Pelanggan Terhadap Pelayanan di Dalam Kereta .....	IV-11
Tabel 4.6 Penilaian Pelanggan Terhadap Kepuasan di Dalam Kereta.....	IV-13
Tabel 4.7 Perhitungan Rata-rata Terhadap Penilaian Tingkat Pelayanan dan Kepuasan .....	IV-29
Tabel 4.8 Uji Regresi Linier Sederhana <i>Variables Entered/Removed</i> .....	IV-37
Tabel 4.9 Uji Regresi Linier Sederhana <i>Model Summary</i> .....	IV-38
Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Sederhana <i>ANOVA</i> .....	IV-38
Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Sederhana <i>Coefficients</i> .....	IV-39
Tabel 4.12 Rata-rata Tingkat Pelayanan pada Kuadran II .....	IV-41
Tabel 4.13 Rata-rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran II .....	IV-41
Tabel 4.14 Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran II.....	IV-42
Tabel 4.15 Rata-rata Tingkat Pelayanan pada Kuadran III .....	IV-43
Tabel 4.16 Rata-rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran III.....	IV-43

Tabel 4.17 Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran III .....	IV-44
Tabel 4.18 Rata-rata Tingkat Pelayanan pada Kuadran IV .....	IV-45
Tabel 4.19 Rata-rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran IV .....	IV-45
Tabel 4.20 Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran IV .....	IV-45

